

4. *Кухтерина Г.В., Кукуев Е.А.* Психолого-педагогическая диагностика младших школьников: учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2014. 180 с.

5. *Романцев Г.М.* Уровневое проф.-пед. образование теоретико-методологической основы стандартизации: монография / Г.М. Романцев, В.А. Федоров, И.В. Осипова, О.В. Тарасюк. Екатеринбург: изд-во Рос. проф.-пед. ун-та, 2011. 252 с.

6. *Татур Ю.Г.* Компетентностный подход в описании результатов и проектировании стандартов высшего профессионального образования / Ю.Г. Татур / Материалы ко второму заседанию методологического семинара. Авторская версия. Москва : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. 18 с.

УДК 629.331.083.4-057.21:377.4

С. Н. Копылов, С. В. Полуяктов

S. N. Kopilov, S. V. Poluyaktov

ФГАОУ ВО «Российский государственный

профессионально-педагогический университет», Екатеринбург

Russian state vocational pedagogical university, Ekaterinburg

kopilov_78@mail.ru

ВОПРОСЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ МАСТЕРОВ – ПРИЕМЩИКОВ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА

QUESTIONS OF IMPROVING THE QUALIFICATION OF MASTERS - RECEIVERS OF THE CAR SERVICE

Аннотация. В статье рассмотрено значение повышения квалификации мастеров-приемщиков, с целью улучшения качества обслуживания клиентов со стороны автомобильного сервиса.

Abstract. The article discusses the value of advanced training of master receivers, with the aim of improving the quality of customer service from the automotive service.

Ключевые слова: автомобильный транспорт, автомобильный сервис, мастер-приемщик, повышение квалификации.

Keywords: automobile transport, automobile service, master inspector, professional development.

В современных условиях развития экономики в России автомобильный транспорт является основным видом внутреннего транспорта и ключевым элементом транспортной системы в обеспечении экономического роста и социального развития страны.

Массовая автомобилизация страны обеспечила возможность формирования значительного числа рабочих мест не только на предприятиях автотранспортного комплекса, но и в других обеспечивающих его деятельность отраслях экономики (автомобилестроение, металлургия, химическая промышленность, и др.) [5].

В связи с ростом темпов автомобилизации возрастает потребность в поддержании техники в исправном состоянии. В свою очередь, это сопровождается увеличением роли автосервисных предприятий, выполняющих такие услуги [2].

Отдельные простейшие работы по обслуживанию автомобилей, такие как уборка, очистка кузова, кабины, мойка автомобиля и его заправка топливом и другими материалами, а также внешний технический контроль могут быть выполнены самими владельцами – водителями автомобилей. Однако ряд серьезных работ по обслуживанию автомобилей и восстановление утраченной работоспособности их агрегатов, узлов, деталей и систем требующих использования средств технического контроля, специальных оборудований и инструментов, выполняются в специальных автообслуживающих предприятиях и мастерских, силами специально подготовленных работников [4].

Благодаря автомобильному сервису, регулярно пользуются его услугами многомиллионная армия владельцев автомобилей, обеспечивая работоспособность своих автомобилей, снабжаются необходимыми запасными частями и материалами, получают достоверную информацию, касающуюся технической эксплуатации автомобилей и торговли ими, что является важным социальным фактором роста благосостояния населения страны.

В современном мире услугами автосервиса пользуются не только владельцы индивидуальных автомобилей, но и многочисленные фирмы, организации, в том числе автотранспортные предприятия, имеющие легковые, грузовые автомобили и автобусы, производственная база которых не обеспечивает или не приспособлена к обслуживанию собственных автомобилей [1].

Каждый автосервис заинтересован в увеличении числа активных клиентов. Для этого каждый автомобильный сервис, должен привлекать новых клиентов, а также повышать качество своего обслуживания. Важно, чтобы клиент уезжал из автосервиса довольным.

Для улучшения качества обслуживания владельцев автомобилей автомобильный сервис должен обладать не только, соответствующей базой, наличием необходимого оборудования для организации и проведения технического обслуживания и ремонта автомобилей. Но и наличием соответствующего квалифицированного персонала, что делает такой автомобильный сервис конкурентоспособными и позволяет быстро реагировать на изменения рыночной конъюнктуры [3].

Услуга автомобильного сервиса – это, прежде всего, послепродажный сервис, включающий техническое обслуживание и ремонт автомобилей. В связи с этим основными профессиями автомобильного сервиса являются: автомеханик, слесарь по ремонту автомобилей, жестянщики, маляры, шиномонтажники, автоэлектрики и пр.

Основная роль по взаимодействию с клиентом возлагается на мастера – приемщика автосервиса или как его еще называют мастера – консультанта. Основными функциями которого, являются:

- общение с клиентами, консультирование по вопросам технического обслуживания и ремонта автомобилей;
- принятие заказов на ремонт и техническое обслуживание автомобилей;
- оформление документов, внесение данных о клиенте в базу 1С в соответствии с техническим паспортом;
- согласование с клиентом стоимости технических работ и необходимых материалов;
- распределение работ по механикам (учитывая квалификацию) после прихода заявки;
- контроль полноты и своевременность выполнения работ.

Мастер-приемщик – лицо автосервиса. Встречает автомобиль и обслуживает его владельца. Приемщик должен не только разбираться в тонкостях устройства транспортных средств, но и уметь вести переговоры. В его задачи входит сделать первичную оценку авто и убедить клиента оставить его на ремонт именно в этом автосервисе.

В настоящее время особую актуальность и значение для развития автомобильного сервиса приобретают задачи, связанные с организацией целенаправленного повышения квалификации и переподготовки мастеров – приемщиков автомобильного сервиса.

С целью разработки содержания программы повышения квалификации мастеров – приемщиков, нами проведено анкетирование среди клиентов ООО

«Автомобильный центр на Маневровой» (ООО «АЦМ»). В опросе принимали участие, как мужчины, так и женщины.

Респондентам были поставлены вопросы, которые касались профессиональной квалификации мастеров – приемщиков, уровня их знаний, внешнего вида, а также умений работать с клиентами.

В целом все респонденты отметили, что работающие мастера обладают достаточным уровнем сформированности компетенций. Знают устройство обслуживаемых автомобилей. Но не всегда способны правильно определить возможные неисправности после общения с клиентами, и в ходе первичного осмотра.

В рамках опроса было определено, что мастера плохо строят взаимоотношение с клиентами, обладают слабыми организаторскими и управленческими способностями.

Следует отметить, что повышение квалификации – это обновление теоретических и практических знаний в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоения новых способов решения профессиональных задач.

В нашем случае повышение квалификации можно рассматривается как процесс, осуществляемый работником автомобильного сервиса, во имя собственного совершенствования. Это совершенствование имеет множество социально-психологических и педагогических аспектов, которые могут основываться на различных науках: философии, социологии, экономики, психологии, педагогики.

С целью повышения качества обслуживания клиентов со стороны мастера – приемщика мы предлагаем включить в программу повышения квалификации такие разделы, как:

- нормативно-правовое поле работы автомобильного сервиса;
- основы трудового законодательства; должностные инструкции мастеров-консультантов;
- основные трудовые функции мастеров-консультантов;
- особенности приёма автомобиля на ТО и ремонт;
- программное обеспечение в работе мастера-консультанта;
- профессиональный внешний вид мастера-консультанта;
- профессионально важные качества личности специалиста автомобильного центра;
- деловой этикет в общении с клиентами.

Данная программа повышения квалификации может быть рассчитана на работников автомобильных сервисов с разным уровнем профессиональной подготовки и стажем работы в должности мастера – приемщика.

В заключение сделаем вывод, что повышение квалификации мастера – приемщика автомобильного сервиса (мастера – консультанта) существенно будет влиять на качества его работы. Результатом хорошей работы мастера – приемщика может стать удовлетворенность клиента, не только в услугах, оказанных автосервисом, но и формирует положительные отзывы о работе всего сервиса, что становится, по сути, хорошей бесплатной рекламой его работы.

Список литературы

1. Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей: краткий курс лекций для студентов IV курса направления подготовки 35.03.06 «Агроинженерия» / Сост.: И.Ю. Тюрин // ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ». Саратов. 2016. 137 с.
2. Бычков В.П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2012. 394 с.
3. Волгин В.В. Автосервис: маркетинг и анализ. М.: Дашков и К°, 2004.

4. Карагодин В.И. Ремонт автомобилей и двигателей: Учеб. для студ. сред. проф. учеб. заведений/ В.И. Карагодин, Н.И. Митрохин. 2-е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 2003. 496 с.

5. Копылов С.Н. Автомобильные перевозки: учебное пособие для специальности 190631 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» / С.Н. Копылов; Урал. гос. лесотехн. ун-т. Екатеринбург, 2011. 115 с.

УДК 377.112.015.325:[377.132.1:004]

С. С. Котова, И. И. Хасанова

S. S. Kotova, I. I. Hasanova

*ФГАОУ ВО «Российский государственный
профессионально-педагогический университет», Екатеринбург*

Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg

89193885388@mail.ru, irina.hasanova@rsvpu.ru

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ГОТОВНОСТЬ ПЕДАГОГОВ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ШКОЛЫ К ОСВОЕНИЮ НОВЫХ ВИДОВ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**PSYCHO-PEDAGOGICAL READINESS OF TEACHERS TO THE DEVELOPMENT
OF NEW TYPES OF ACTIVITIES IN THE CONTEXT OF DIGITAL EDUCATION**

Аннотация. В статье представлен анализ теории и практики формирования психолого-педагогической готовности педагогов профессиональной школы к освоению новых видов деятельности в условиях цифрового образования.

Abstract. The paper presents an analysis of the theory and practice of the formation of psychological and pedagogical readiness of teachers to the development of new activities in digital education.

Ключевые слова: интерактивные технологии; образовательный процесс; инновационные цифровые технологии; психолого-педагогическая готовность.

Keywords: innovative technologies; educational process; innovative teaching technologies, psychological and pedagogical readiness.

Современная социально-экономическая трансформация общества связана с интенсивным развитием цифровой среды во всех сферах жизнедеятельности. Это предъявляет новые требования к системе общего, профессионального и дополнительного образованию по проектированию, организации и реализации цифрового образовательного процесса. Научной основой организации цифрового образовательного процесса профессионального образования является цифровая дидактика.

Цифровая дидактика – это наука об организации процесса обучения в условиях цифрового образования. Цифровое образование предполагает использование новых технологий обучения, основанных на использовании и применении цифровых образовательных ресурсов. Следовательно, цифровая дидактика связана с цифровизацией образовательного процесса, который предъявляет новые требования к профессиональной компетентности педагогов СПО в части освоения ими цифровых компетенций. Анализ литературы (С. М. Гущина, М. П. Лапчик, Р.Ф. Шайхелисманов, Н. П. Ячина и др.) [1; 4] по проблемам цифровых компетенций современного педагога позволяет нам выделить следующие системообразующие цифровые компетенции педагога профессиональной школы:

– способность различать основные виды цифровых образовательных ресурсов и применять их адекватно целям и задачам образовательного процесса СПО;

– способность проектировать и создавать интерактивные задания с использованием цифровых технологий;